平成２０年7月４日

各　位

株式会社損害保険ジャパン
取締役社長　佐藤 正敏

火災保険等の適正な募集態勢に係る点検について

株式会社損害保険ジャパンでは、昨年１月から適正な保険契約の募集態勢の点検に取り組んでおり、昨年４月２７日に火災保険契約の一斉点検の集計結果について公表いたしました。
今般、火災保険を含めたすべての保険種目を対象とした点検について、全体の概要がまとまりましたのでご報告いたします。

今般の点検により、多くのお客さまにご迷惑やご心配をお掛けし、また、ご契約締結時の保険料誤りにより、多くのお客さまにご返戻を生じさせましたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

今後は、引き続き募集態勢が適正であることの点検とそのフォローアップに取り組んでいくとともに、お客さまへの保険料返戻手続きの早期完了に努めてまいります。また、今後このようなことがないよう、全社を挙げて再発防止に向けた改善策に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

なお、本件に関するお客さまからのお問い合わせにつきましては、当社営業店または以下の専用窓口で対応しております。

フリーダイヤル	０１２０−８８８−０８９（携帯電話・ＰＨＳからもご利用いただけます）
受　付　時　間	平日：午前９時〜午後８時　　土日祝日：午前９時〜午後５時

以　上

１．保険料算出の適正性の点検

（１）点検対象範囲

①火災保険

住宅・併用住宅にかかる家計向けの火災保険（含む地震保険）および一般物件・工場物件・倉庫物件にかかる企業向け火災保険について、平成 19 年 3 月末時点で当社が保有している全契約を対象としました。

また、平成 17 年 4 月 1 日から平成 19 年 3 月末までの間に、解約等により消滅している契約および満期を迎えた後、当社において継続されていない契約（以下「継続落ち契約」といいます。）についても対象としました。

②自動車保険

個人および法人を対象としたすべての自動車保険について、平成 19 年 5 月末時点で当社が保有している全契約を対象としました。

③その他の保険

（ｉ）第三分野保険

平成 19 年 8 月から平成 20 年 7 月に締結された傷害保険・所得補償保険などの第三分野商品およびゴルファー保険などの個人向け賠償責任保険の更改契約、ならびに当該期間に満期を迎えない終身医療保険、介護保険および積立傷害保険などの契約を対象としました。

（ⅱ）企業分野保険（新種・海上保険）

平成 20 年 1 月から 12 月までに締結する更改契約を対象としました。

（２）点検方法

①火災保険

a. 一斉点検（既公表分：点検期間・平成 19 年 1 月～3 月）

料率適用誤りが生じている可能性が相対的に高いと考えられる以下の物件の契約については、本社で該当契約をリストアップし、取扱代理店がお客さまに対して改めて物件の確認を行い、構造・用法、各種割引適用、評価額・保険金額の設定など、契約内容の適正性を点検しました。

〇外壁コンクリート造り（ＡＬＣ造等）の木骨建物

〇省令準耐火建物（主に 2×4 建物）

〇マンション料率建物

b. 契約時点検

平成 19 年度に満期を迎えた契約については、満期更改時に「ご契約内容確認シート」の取り付けをルール化し、更改前の契約および更改後の契約において、構造・用法、各種割引適用、評価額・保険金額の設定など、ご契約内容の適正性を点検しました。

誤りがあった場合には更改後の契約を適正な内容で引き受けるとともに、更改前契約についても過去にさかのぼって是正を行いました。

※更改契約に限らずすべての契約に対して、契約者名、所在地および保険始期・終期をキーとした名寄せを行い、前契約と思われる契約があり、更改前後で契約内容に差異がある場合は、「差分あり契約」として契約内容の再確認を行い、点検の実効性を確保しました。

今後は、申込書・「ご契約内容確認シート」と保険の目的との間に不整合が生じているケースがないかを確認するためのモニタリング等を実施するとともに、そのモニタリング自体の適切性・有効性等についても確認を行います。

c. ダイレクトメールによる点検

平成19年3月末時点で当社が保有している長期契約および継続落ち契約（過去2年分を含む）については、当社からお客さまに対し、①ご契約内容を記載した書面、②ご契約内容の構造・用法、各種割引適用、評価額・保険金額の設定などについて説明した手引書、および③返信用ハガキの 3 点を封入したダイレクトメールを送付し、ご契約内容を再確認していただき、誤りの可能性がある場合は当社へ照会していただくという方法で点検を行っております。

ご契約内容に不明点がある場合は、返信用ハガキまたはお電話でその旨を当社にご照会いただくようご案内しており、社内に「ご契約内容確認デスク」（最大 200 人規模のコールセンター）を設置し、お客さまからのお問い合わせに対応してまいりました。

※送付したダイレクトメールに対して回答がなかったお客さまに対しては、当社オフィシャルホームページで注意喚起を行うほか、満期更改時に更改前契約の内容を代理店が確認するなど、引き続きフォローを強化してまいります。

また、長期契約のお客さまに対しては、今後も年1回程度、ご契約内容等に関する連絡を実施し、お問い合わせや各種お申し出に対応する予定です。

②自動車保険

a. 保険期間が1年以内の契約の点検

平成 19 年 6 月以降に満期を迎える契約については、満期更改時に「ご契約内容確認シート」の取り付けをルール化し、用途・車種、各種割引等の設定など、ご契約内容の適正性を点検しました。

満期更改手続きが行われなかった契約は、当社からお客さまに対して、満期前後や解約手続き時に割引適用や用途・車種に関する注意点と確認の必要性を記載した書面を送付するなどし、ご契約内容を再確認していただき、誤りの可能性がある場合は当社へ照会していただくという方法で点検を行いました。

お客さまからのお問い合わせについては、火災保険同様「ご契約内容確認デスク」により対応してまいりました。

b. 保険期間が1年超の契約の点検

当社からお客さまに対して、割引適用や用途・車種に関する注意点と確認の必要性を記載した書面に確認結果返信用ハガキを同封して郵送し、ご契約内容を再確認していただき、誤りの可能性がある場合は当社へ照会していただくという方法で点検を行いました。

お客さまからのお問い合わせについては、火災保険同様「ご契約内容確認デスク」により対応してまいりました。

③その他の保険

（ｉ）第三分野保険

平成19年8月以降に満期を迎える契約（第三分野商品および個人向け賠償責任保険）については、満期更改時に「ご契約内容確認シート」の取り付けをルール化し、生年月日、性別、職業・職種、被保険者の範囲など、ご契約内容の適正性を点検しました。

平成19年8月から平成20年7月に満期を迎えない終身医療保険、介護保険および積立傷害保険などの契約については、お客さまへダイレクトメールを送付し、現在のご契約が適正な保険料になっているか否かを再確認していただき、誤りの可能性がある場合は当社へ照会していただくという方法で点検を行っております。

お客さまからのお問い合わせについては、火災保険同様「ご契約内容確認デスク」により対応しています。

（ⅱ）企業分野保険

平成 20 年 1 月以降に満期を迎える契約については、満期更改時に「ご契約内容確認シート（企業分野商品用）」の取り付けをルール化し、リスク区分などの保険料算出要素の設定等ご契約内容の適正性を点検しております。

（３）点検結果

保険料が誤っていたためお客さまへ保険料の返戻を要する件数は 24 万 5,743 件、お支払い金額は 47 億 6,154 万円を見込んでいます。

件数:件、金額:万円

		点検対象件数	保険料返戻金額・件数	
			金額	件数
火災保険		約510万件	384,714 (376,376)	100,247 (98,223)
	一斉点検		129,902 (129,902)	40,481 (40,481)
	契約時点検		236,726 (229,766)	54,699 (53,091)
	ダイレクトメール点検		18,086 (16,708)	5,067 (4,651)
自動車保険		約1,037万件	75,134 (53,505)	143,117 (101,919)
その他の保険		約204万件	16,306 (4,575)	2,379 (150)
計		約1,751万件	476,154 (434,456)	245,743 (200,292)

※１．カッコ内は平成20年6月30日時点での返戻手続き済み金額・件数です。

※２．火災保険の点検結果の詳細は以下のとおりです。

＜項目別件数割合（平成20年6月30日時点）＞

項目	割合
構造級別の判定誤り	61.0%
割引の適用誤り	30.3%
保険金額の設定誤り	2.7%
その他	6.0%
計	100.0%

【構造級別の判定誤り】

火災保険、地震保険の構造級別については、柱・はり、外壁、床、小屋組み・屋根などの建築材料や耐火性能などで判定を行いますが、新建材の耐火性に関する知識が不足していたことなどによる、構造級別の判定誤りが発生していました。

【割引の適用誤り】

火災保険の割引については、住宅の性能・品質および防災機器の設置状況を所定の確認書類等により各割引の適用条件に合致することを確認し適用しますが、募集時に割引の内容についてお客さまに十分な説明がされていないことなどによる、地震保険建築年割引、住宅用安全機器割引、消火設備割引、空地割引などの適用誤りが発生していました。

【保険金額の設定誤り】

火災保険の保険金額については、物価の変動や経年減価による評価額の変動などを踏まえ新規契約時および満期更改の都度設定しますが、満期更改時に保険金額の設定の見直しを行わなかったことなどによる、保険金額の設定誤りが発生していました。

※３．自動車保険の点検結果の詳細は以下のとおりです。

＜項目別件数割合（平成20年6月30日時点）＞

項目	割合
ゴールド免許割引の適用漏れ	71.4%
安全装置割引の適用漏れ	27.5%
用途・車種の誤り	1.1%
計	100.0%

【ゴールド免許割引の適用漏れ】

ゴールド免許割引は、保険始期日時点の記名被保険者の免許証の色がゴールドの場合に適用されます。

免許証の色は免許証の更新手続により変わる可能性があるため、満期時のご案内にはゴールド免許割引を適用した場合の更改保険料もご案内していましたが、お客さまに対して免許証の色をご確認いただくための働きかけを十分に行わなかったことなどにより､割引を適用していなかったケースが発生していました。

【安全装置割引の適用漏れ】

安全装置割引は、衝突安全ボディ・エアバッグ・ＡＢＳ・横滑り防止装置・福祉車両・エコカー・盗難防止装置などの安全装置等が装着されている場合に適用されます。

しかし、同一型式でも安全装置の有無が異なる車種が存在すること、また契約締結時に安全装置の確認を十分に行わなかったことなどにより、割引を適用していなかったケースが発生していました。

【用途・車種の誤り】

用途・車種は、基本的にナンバープレートの塗色・分類番号・かな等により判定する仕組みとなっておりますが、車検証記載内容だけでは区別ができない用途・車種もあるため、あわせて現車の確認を行う必要があります。

契約締結時に現車の確認を十分に行わなかったことなどにより、被保険自動車の用途・車種の判定を誤り、誤った保険料を適用した契約が発生していました。

※４．上表のほか、住宅金融支援機構等の特約火災保険において、保険料の返戻を要する件数　5,176 件、お支払い金額　358 百万円（全社分）を見込んでいます。

特約火災保険についてはダイレクトメールによる点検を行いましたが、対象契約件数が極めて多い（約 720 万件）ことや代理店が介在しないことなども考慮し、継続的に点検のフォローを行ってまいります。

※５．その他の保険の保険料返戻金額・件数には、自主点検の過程で判明した積立実年傷害保険の保険料算出プログラムの不具合により返戻すべき件数･金額(1,858件、37百万円）を含みます。

【不具合の概要】

平成10年5月の料率改定時に保険料算出プログラムの一部保険料率を誤っていたため、以降の分割保険料や異動保険料を過剰に領収してしまったものです。

（４）お客さまへの対応

点検の結果、保険料誤りが判明した契約については、ご契約の内容を是正し、お支払いいただいた保険料と正当な保険料との差額の返戻手続きを行っています。また、過去の契約が確認できる場合には、さかのぼって契約の是正および差額保険料の返還を行っています。

（５）点検期間

・火災保険：

（一斉点検）	平成 19 年 1 月～平成 19 年 3 月
（契約時点検）	平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月
（ダイレクトメールによる点検）	平成 19 年 8 月～平成 20 年 7 月末完了予定
・自動車保険　：	平成 19 年 6 月～平成 20 年 7 月末完了予定
・第三分野保険：	平成 19 年 8 月～平成 20 年 9 月末完了予定
・企業分野保険：	平成 20 年 1 月～平成 21 年 3 月末完了予定

２．発生原因分析

上記１．の保険料算出の適正性の点検にあわせて「募集態勢」の検証を行いましたが、多数の保険料を返戻すべき事案が生じた主な原因としては、以下のとおりお客さまへの説明態勢、商品開発・管理態勢および代理店指導態勢が不十分であったほか、これら三つの態勢整備に対する当社の経営管理が必ずしも十分ではなかったためと認識しております。

（１）お客さまへの説明態勢

①募集文書の作成

パンフレット、重要事項等説明書（契約概要）・ご契約のしおりなどの募集文書の作成においては、お客さまの目線に立ち、適用可能な割引を明示するなどお客さまに伝えるべき情報を充実させることやお客さまにとってわかりやすい募集文書を提供することの認識が十分とは言えませんでした。

②契約申込書の表示内容

契約申込書に表示する内容については、法令等への抵触など不適正な点はないかという観点での作成・チェックが中心であり、お客さまの目線に立ち「契約締結時において直接注意喚起すべき事項が記載されているか」という観点での作成・チェックが十分とは言えませんでした。

③契約内容の確認方法

従来は契約申込書を通じて保険料算出に必要な事項およびその結果算出された保険料をお客さまにご確認いただいておりましたが、保険金額設定や保険料算出の適切性についてお客さま自身にご確認いただく仕組みが確立されていませんでした。

（２）商品開発・管理態勢

商品開発時点で多面的な観点から商品内容等を検討する態勢、商品開発から開発後のフォローアップに至るまでの一連の業務を統合的に管理する態勢が確立していなかったために、結果として販売する側・購入する側の理解度に支障をきたさないかという観点で商品内容等をチェックする態勢が十分なものとはなっておりませんでした。その結果、お客さまにとって、商品内容およびご契約手続きのルールなどが複雑なものとなっておりました。

（3）代理店指導態勢

①営業社員・代理店向け資料

営業社員・代理店向けの規定やマニュアルなどについては、法令等への抵触など不適正な点はないかという観点での作成・チェックが中心であり、「実際の募集において有効に機能するものか」という観点での作成・チェックが十分とは言えませんでした。

②営業社員・代理店に対する教育・研修

営業社員・代理店向けの教育・研修・試験などにおいて、適正引受のための実践的な教育・研修等を実施することの重要性についての認識が十分とは言えませんでした。

③代理店の業務運営状況

代理店に対する業務点検では、代理店の募集態勢を点検する仕組みはあるものの、お客さまに対する勧誘・商品説明について個々の取扱契約内容の適切性に関する点検にまで踏み込んでいませんでした。

３．再発防止策

当社は、「お客さまの視点」と「社会から見た視点」に立脚して、業務運営の透明性・公正性・適切性を確保するとともに、平成 18 年 6 月に策定した業務改善計画を着実に実行し、これらを通じてお客さまからの信頼を回復するよう全力で取り組んでおります。

＜業務改善計画の概要＞

コーポレート・ガバナンス

○委員会設置会社に準じたコーポレート・ガバナンス体制
○コーポレート・ガバナンス方針の公表（社長・会長在任期間制限導入など）
○指名・報酬委員会（社外委員中心）の設置
○業務監査・コンプライアンス委員会（社外委員中心）の設置

経営管理・内部管理態勢

○各部門の業務運営状況を把握するための措置
　－Two－Wayミーティング、本社施策モニタリング制度、第一線モニター制度
○業務運営上の問題等に適切に対応するための措置
　－経営品質向上委員会（SC品質向上小委員会）・商品委員会・オペレーション調査委員会の設置

不適切行為を起こさせない企業風土

法令等遵守態勢

○業務監査・コンプライアンス委員会の監督
○コンプライアンス推進施策の見直し
○人事評価制度の見直し

保険募集管理態勢

○本社による営業施策の立案・実施の見直し
○営業部門における業績評価制度の見直し
○代理店指導・監査態勢の強化

保険金等支払管理態勢

○保険金等支払管理態勢の構築に係る方針
○外部専門家を招聘する審査委員会の設置
○保険金等支払管理機能の強化

個人情報管理態勢

○専門部署の設置と権限強化
○技術的安全管理措置（アクセス制限）の実施
○センシティブ情報管理の強化
○代理店システムの運用強化

不適切行為に適切に対応する態勢

内部監査態勢

○業務監査・コンプライアンス委員会の監督
○担当役員の専任制、内部監査要員の増強
○代理店監査態勢の強化
○監査役監査の強化

不祥事件調査・対応態勢

○業務監査・コンプライアンス委員会の監督
○不祥事件を一元的に管理する組織の設置・強化
○不祥事件調査態勢の強化

苦情対応態勢

○業務監査・コンプライアンス委員会の監督
○お客さま相談室の設置と苦情の一元管理
○苦情受付状況の四半期開示

海外拠点管理・監督態勢

○外部コンサルタントによる態勢の評価
○海外拠点における内部監査人の選任
○四半期報告、モニタリング、海外監査など

当社は、今般の自主点検結果を踏まえ、前述の業務改善に向けた取り組みのほか、以下のとおりお客さまへの説明態勢、商品開発・管理態勢および代理店指導態勢の整備・強化を行い、保険料誤りの再発防止および適正な保険募集態勢の確立を図るとともに、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの視点に立った業務プロセスの改革・経営品質向上を積極的に進めてまいります。

（１）お客さまへの説明態勢

①「ご契約内容確認シート」の活用（平成 19 年 4 月～）

契約締結時にあらためてお客さまに対してご契約内容を説明する仕組みとして、個人のお客さま向けの保険を申し込まれた際に保険金額設定や保険料算出の適切性についてお客さま自身にもご確認いただく「ご契約内容確認シート」を新設し、説明態勢を強化しました。加えて、当該シート各項目の解説・確認方法や申込書の確認箇所についてわかりやすく解説した冊子「ご契約にあたって」を策定しました。

また「ご契約内容確認シート」を正しくご記入いただくために、平成 19 年 12 月には当社オフィシャルホームページ上に、お客さまがご自身で確認項目をチェックできる「動画による確認サイト」を新設しました。

②お客さまの視点に立った文書・帳票の作成（検討完了目処：平成21年3月末）

平成19年12月に文書・帳票を抜本的に見直す社内検討チームを設置し、外部コンサルティングの支援も受けながら、お客さまの目に触れる文書・帳票が「わかりやすい」「有用な情報が充実している」など常にお客さま視点で最適なものとなる態勢の構築を目指して検討を進めています。

③お客さまに説明するための各種資料の改善・新設（平成18年10月～）

火災保険については、募集に使用されるあらゆる資料を見直し、パンフレット・重要事項等説明書（契約概要）・更改申込書・保険料控除証明書等に保険金額、構造級別、割引適用等に関する注意喚起文言を追加したほか、保険料算出にかかわる主要な引受時のルールを網羅してお客さまに説明するためのちらしを作成しました。

自動車保険については、パンフレット・重要事項等説明書（契約概要）・ご契約のしおりなどについて、適用できる割引など保険引受に関する情報を適切にわかりやすく記載するという観点を中心に改定を行いました。また、商品説明用ＤＶＤも新設しました。

第三分野保険については、お客さまに正しい健康告知を行っていただくための資料である「告知サポート資料」の新設、健康告知書の改定などの措置を講じました。

また、お客さまからのご照会に確実に対応できる態勢の整備を目的として「お客さま向け告知相談窓口」を新設しました。

（２）商品開発・管理態勢

①お客さま視点での商品開発（平成20年2月～）

平成20年に自動車保険新商品『ＯＮＥ－Ｓｔｅｐ』を発売しました。「お客さまにわかりやすい保険」をコンセプトに、お客さまのご意見・ご要望を分析し、複雑な商品構成・特約や商品説明資料を抜本的に見直しました。

その結果、特約の数を半減し、保険説明資料につきましても、保険証券を冊子化した「取扱説明書一体型保険証券（「保険のとりせつ」）や、文字を拡大し、補償内容をわかりやすく表した「ビジュアル約款」を開発しました。

火災保険については、商品数・特約数の削減、構造級別判定の平易化や割引適用の簡素化、申込書類の改定など、お客さまにとってご契約手続きがわかりやすいものとなるように商品の見直しを図ります。ご契約いただいた内容についても約款の記載文言を平易化することに加え、補償内容を「見える化」するなど、お客さま目線での見直しを行います。

自動車保険・火災保険以外の保険種目につきましても、同様に「お客さまにわかりやすい」保険の開発を進めてまいります。

②商品開発・管理に係る基本方針の制定（平成20年3月）

多様化するお客さまニーズへの対応、保険金等の支払を含む商品・サービス品質の確保・向上および会社財務の健全性確保の観点から、保険商品の開発・管理に係る内部管理態勢を構築し、確保するために、基本方針を制定しました。

本方針では商品開発・管理に係る基本方針に加え、商品開発部門の責務、商品管理部門の責務、経営陣の関与、内部管理などについて明文化し、経営管理態勢を強化しました。

③商品委員会の設置（平成17年9月～）

平成17年9月に経営会議の諮問機関として「商品委員会」を設置し、商品の開発段階から発売後のフォローアップまで経営陣が全社横断的に協議・検討を行う体制としました。

商品委員会ではお客さまの声や代理店の意見などの新商品への反映状況やリスクの状況を協議するなど、お客さま視点で商品の開発・管理を行う態勢を強化しました。

（３）代理店指導態勢

①保険商品教育の強化（平成20年6月～）

対象となる募集人に対しては、損保協会主催の試験（研修）制度（募集人試験更新制度および保険商品教育制度）を通じて、募集人資質の向上および代理店業務品質の向上を図り、当社独自の募集人教育と併せ、適正な保険引受実務に則した代理店の教育・研修を強化します。

②「ご契約内容確認シート」の活用（平成 19 年 4 月～）

お客さまと保険契約の締結を行う際には前述の「ご契約内容確認シート」を使用することを代理店に義務付けることで、適正な保険引受の実施を徹底しています。
また、営業店による代理店点検においては、「ご契約内容確認シート」の記載内容や取扱状況をチェックする方法により取扱契約の適切性を確認することとし、より実効性の高い点検を実施しています。

③「お客さまアンケートハガキ」の見直し（平成 19 年 11 月～）

お客さまの声や要望が必ずしも十分に業務改善に反映されていないケースがあったため、平成 19 年 4 月から保険証券に同封を開始した「お客さまアンケートハガキ」の質問項目について、同年 11 月に募集時の品質チェックという観点に絞った内容に変更し、代理店の販売活動の適切性チェックを強化しています。

④代理店向け資料等の改善・新設（平成 19 年 2 月～）

火災保険については、構造級別判定、保険価額評価、割引適用など、保険料算出にかかわる主要な保険引受時のルールを一冊にまとめたルールブックを新設し、代理店に提供しました。
また、このルールブックのポイントをまとめたチェックシートや火災保険の「評価」についてわかりやすく解説した冊子を代理店に提供しました。
さらに、インターネットを活用した教育システムである「e-ラーニング」を開始し、募集人が自ら学習するための教育環境を整備しました。（火災保険・自動車保険）
自動車保険については、安全装置割引を始めとした各種割引制度、用途・車種判定など、火災保険同様、保険料算出に関わる主要な引受時のルールを一冊にまとめたルールブックを新設し、代理店に提供したほか、「ご契約内容確認シート」、重要事項等説明書、申込書など、募集時に代理店が使用する資料類の活用方法およびお客さまへの説明のポイントを一冊にまとめたマニュアルを、代理店に提供しました。
第三分野保険については、代理店向けコンプライアンス研修の実施、第三分野商品取扱者認定制度の開始など、商品の内容・特性等を踏まえた保険適正引受のための募集人資質の向上を図っています。企業分野保険については、わかりやすい募集資料の新設・改定、新たな代理店システムの開発などを行いました。

以　上